

Case Study

# Future Healthcare



Future  
healthcare



# Case Study: Future Healthcare

## Desafio

Encontrar uma plataforma omnicanal que proporcione autonomia aos diferentes agentes do Contact Center sem depender de outras equipas técnicas. Além disso, conseguir monitorizar e aceder a determinados indicadores de forma fácil e simples.

## Solução

A plataforma GoContact é uma plataforma Omnicanal que permite ter visibilidade de todas as interações do cliente, seja por voz, correio eletrónico, chat ou Facebook, numa única plataforma. Além disso, é uma plataforma user friendly e intuitiva que permitiu aos agentes e supervisores ter autonomia para parametrizar e editar a plataforma autonomamente. Conta também com um módulo analítico que permitiu à Future Healthcare fazer seguimento de todas as suas operações.

## Resultados

Visibilidade de todas as interações do cliente na mesma plataforma, 100% de autonomia na criação e alteração de diferentes features da plataforma, maior monitorização do trabalho em tempo real que levou à melhoria da produtividade das operações. Pela primeira vez conseguiu-se medir a taxa de resolução no 1º contacto e implementar inquéritos de satisfação de forma automática.



# Future Healthcare

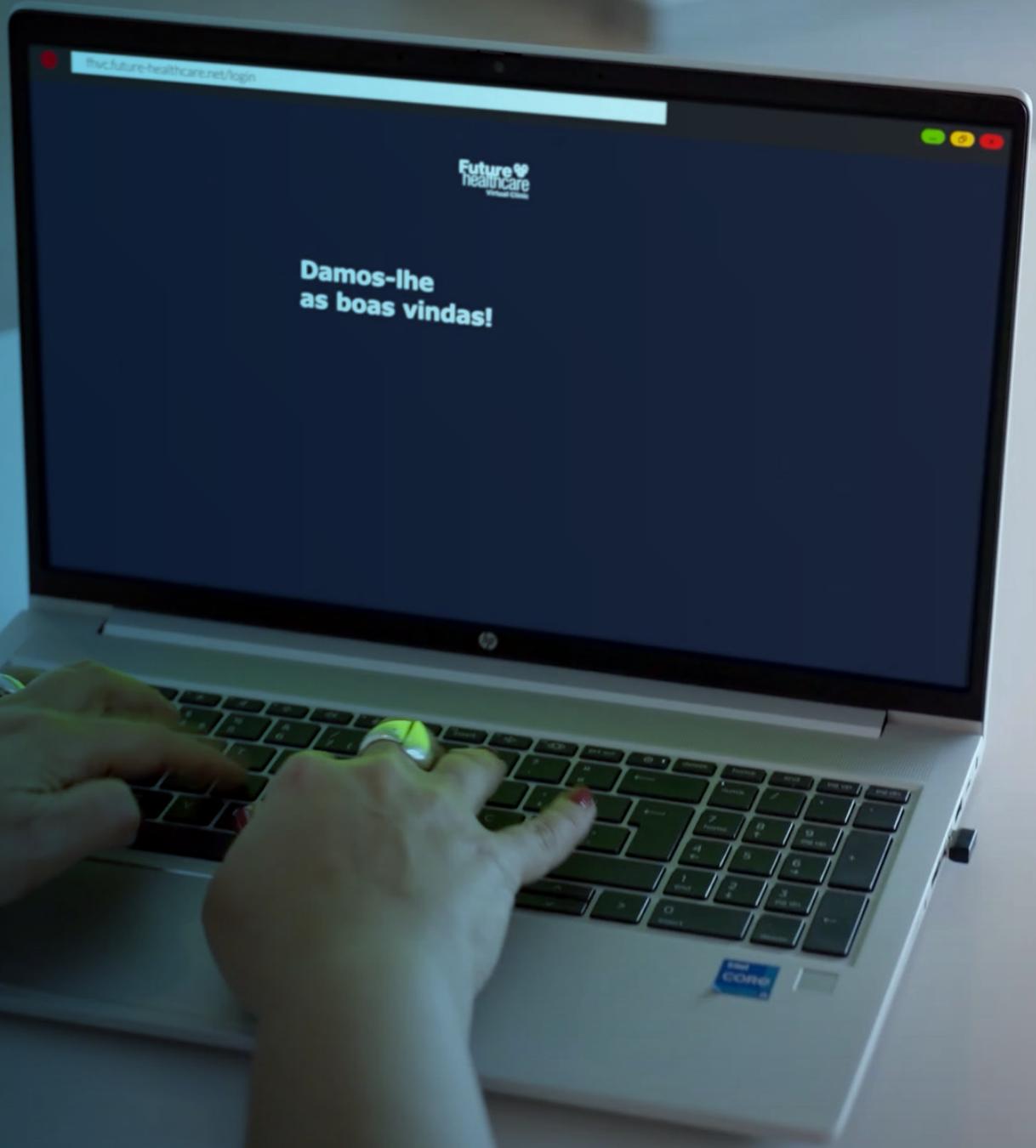
A Future Healthcare é um grupo internacional privado e independente, especializado na gestão de Seguros de Saúde e Vida. A missão da Future Healthcare é “proporcionar aos nossos clientes as melhores condições de saúde, vida e bem-estar”.

Oferecem uma gestão de produto inovadora e competitiva através da utilização da Plataforma tecnológica FHNet e constroem soluções flexíveis e customizáveis para cada um dos seus clientes corporativos, de acordo com as suas necessidades e complexidade.

## A importância do Serviço de Contact Center para a Future Healthcare

Para o setor dos seguros de vida e saúde, e em específico para a Future Healthcare, a qualidade do atendimento prestado impacta diretamente na satisfação do cliente e na perceção que tem da empresa, que afinal é o mais importante. Por isso, para a Future Healthcare o papel do Contact Center é fundamental, pois pretende proporcionar aos seus clientes e parceiros uma experiência positiva e diferenciadora.

É por isso que disponibiliza um Contact Center especializado que garante o apoio necessário a todos os intervenientes, sejam já Clientes Finais, Rede Comercial ou Prestadores. Para poder prestar este apoio, utiliza a mais recente tecnologia ao serviço dos Contact Centers, tendo disponíveis uma ampla variedade de canais para poderem entrar em contacto como SMS, Email, Chat, Click to Call e Voz.



http://www.future-healthcare.net/login

Future  
healthcare

Damos-lhe  
as boas vindas!

Intel  
CORE

# O que levou a escolher a GoContact

Para as operações da empresa serem o mais otimizadas e eficientes possíveis existiam alguns desafios, entre eles, o mais importante, era a dispersão das diferentes interações do cliente, ou seja, o canal de Voz, de Email, de Chat e de Facebook não se encontravam na mesma plataforma.

Além disso, perdia-se muito tempo e eficiência na hora de criar ou alterar guias de atendimento, IVRs, criar novas linhas, scripts, templates de emails ou tipificar chamadas, entre outros, porque a equipa de operações não tinha autonomia para realizar estas alterações, e dependia sempre das equipas mais técnicas.

No momento de monitorizar as operações ou medir alguns indicadores, como tempo de hold, first call resolution, o tempo de resposta de emails, os motivos de contacto... encontravam alguma dificuldade, nem sempre conseguiam extrair estes dados e que estes fossem fiáveis.

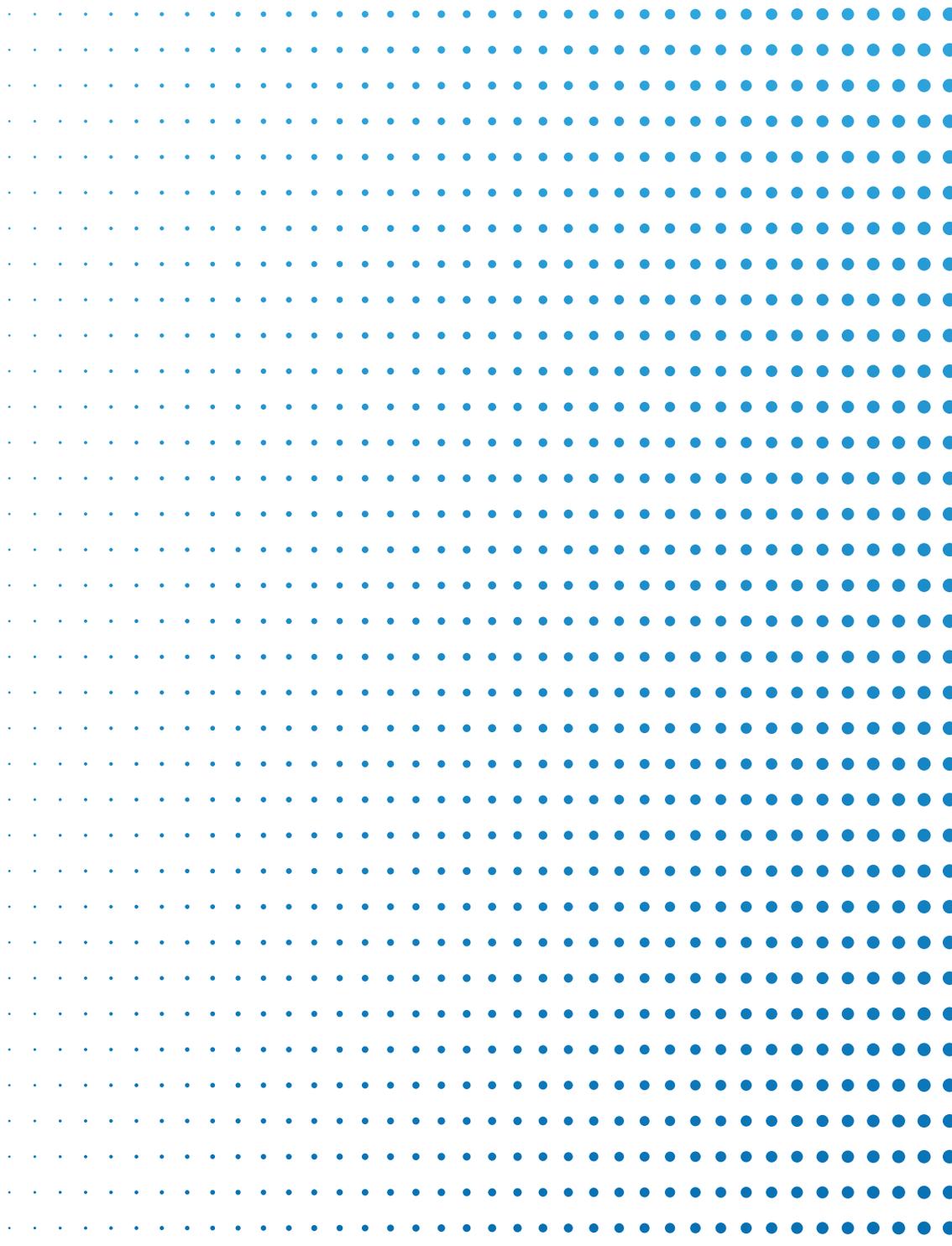
Por isso, a GoContact foi a melhor escolha por parte da Future Healthcare, porque soluciona os principais desafios ao ser uma plataforma omnicanal concentrando toda a gestão do Contact Center numa única plataforma e ao mesmo tempo ser intuitiva, dando autonomia à equipa operativa. Isto, juntamente, com a relação qualidade/ preço, fez a escolha recair sobre a GoContact.



# Principais resultados – o impacto positivo da mudança

A implementação da solução GoContact ajudou a ultrapassar diferentes desafios que a Future Healthcare tinha, e também veio acrescentar vários aspetos positivos:

- Visibilidade de todas as interações do cliente, seja por voz, por email, chat e Facebook de forma centralizada graças à plataforma Omnicanal. Isto permite ao operador uma visão 360° de todas as interações com o cliente, e em tempo real.
- Autonomia a 100% na criação/ alteração de guias de atendimento, IVR's, criação de novas linhas, scripts, templates de emails, tipificação de chamadas, entre outros.
- Análise e monitorização das operações de Call Center e de Backoffice. Acesso em tempo real a vários indicadores e melhoria da produtividade como consequência.
- Visibilidade dos motivos de contacto do cliente, que permite tomar medidas proativas para minimizar o impacto de algumas ações.
- Possibilidade de analisar a taxa de resolução no 1º contacto – First Call Resolution.
- Implementação de um novo canal, o Chat/Messenger.
- Monitorização do trabalho do agente, quer pelo módulo de auditoria de qualidade, quer pelo próprio cliente, que classifica a satisfação do atendimento efetuado.
- Duplicação de caixas de email sob gestão, passando de 20 caixas a aproximadamente 40, todas geridas pelo Contact Center.
- Ampliação do horário de atendimento para 24h, 365 dias por ano, graças ao trabalho por turnos.
- Aumentos dos inquéritos de satisfação em 300% entre 2019 e 2021.
- Integração de Messenger com comentários do Facebook, passando as mensagens e comentários do Facebook a ser assegurados pelo Contact Center.
- Disponibilização de novos IVR's personalizados e adaptados às necessidades dos seus parceiros.
- Duplicação de chamadas auditadas, além das auditorias de qualidade também avaliarem chamadas do Customer Retention e do Direct Sales Channel.
- Acesso direto à chamada auditada pelo colaborador, desta forma, assim que é efetuada, este tem a possibilidade de corrigir de imediato os pontos identificados.
- Acesso alargado ao número de indicadores de performance individual e de equipa, o que permitiu implementar o prémio de produtividade.



# O impacto nos protagonistas da operação

## – agentes e supervisores

A plataforma otimizou os diferentes níveis de acesso a registos que ajudam na gestão de pessoas e processos, o que faz com que sejam desenvolvidos de forma eficaz e eficiente.

As operações diárias tiveram um impacto positivo devido ao acesso mais uniforme, célere e tecnológico às informações que a plataforma disponibiliza.

Do ponto de vista dos supervisores, simplificou-se o registo de cumprimento de logins dos agentes, assim como detalhes das chamadas, fácil acesso ao desenvolvimento das tarefas designadas aos colaboradores para avaliação e supervisão das mesmas.

Do lado dos agentes, a realização de chamadas simplificou-se, assim como criar tickets, ter acesso aos relatórios disponibilizados face à auditoria de qualidade, e maior controlo dos tempos designados para as pausas durante a jornada de trabalho.

Future   
healthcare

LEGISLAZIONE

# O Cliente é o mais importante

“Verificamos que existiu uma melhoria significativa desde a implementação desta plataforma, no cliente final. O reflexo desta melhoria dá-se através de uma melhor experiência que passámos a proporcionar ao cliente, através de uma elevada eficiência e de um atendimento célere e de elevada qualidade.”

Comenta Marta Marques.

Com a GoContact conseguem concentrar a maior parte dos indicadores, o que garante a celeridade anteriormente mencionada. Para os parceiros, conseguem apresentar mais indicadores e de forma mais rápida, o que se tornou também uma mais-valia.

## Testemunho do Cliente

“Com a implementação da GoContact passámos a ter uma visão completa, integrada e em tempo real do nosso contact center. O que nos permitiu ser mais eficientes, proactivos e proporcionar um serviço de elevada qualidade, pelo qual somos reconhecidos.



Com o aumento da eficiência e da autonomia, proporcionado pela plataforma, foi-nos possível disponibilizar novos canais (Chat e Messenger); duplicar as caixas de e-mail sob gestão; alargar o horário de atendimento para 24h/365; triplicar os inquéritos de satisfação e criar IVR's, totalmente personalizados e adaptados às necessidades dos nossos parceiros.

Foi-nos ainda possível ter acesso a novos indicadores, como principais motivos de contacto; 1st call resolution e avaliação do agente por parte do cliente.

Em suma, a GoContact é uma plataforma intuitiva e que disponibiliza uma total autonomia na parametrização de linhas, campanhas, scripts, IVR's, templates, entre outros”.

**Marta Marques, Customer Service Coordinator da Future Healthcare**



[www.gocontact.com](http://www.gocontact.com)

